

# 青森県(都道府県):東北ブロック

相談件数 244件 うち苦情127件、うち相談117件

1. 受付方法 電話(218回) 面談予約有(1回) 面談予約なし(10回) 電子メール(7回) 手紙・Fax(2回) その他(6回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	93	件	医療機関等の紹介、案内	22	件
コミュニケーションに関すること	29	件	医療費(診療報酬等)	24	件
医療機関等の施設	3	件	医療知識等を問うもの	24	件
医療情報の取扱	14	件	うち、健康や病気に関すること	14	件
うち、カルテ開示	2	件	うち、薬品に関すること	3	件
うち、セカンドオピニオン	1	件	うち、上記以外のもの	7	件
うち、上記以外のもの	11	件	その他(上記に分類できないもの)	35	件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	204	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	13	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	27	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0	件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0	事例

## 4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有 立入検査 : はい

専用回線 : 有 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 無

相談窓口担当者 : 3名(専任0名、兼任3名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 1名(専任0名、兼任1名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 2名(専任0名、兼任2名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有

開催頻度(1回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 9名 以下内訳

医師会	1名	薬剤師会	1名	学識経験者	1名
歯科医師会	1名	弁護士会	1名	その他	1名
看護協会	1名	保健所長	1名		
病院団体	0名	住民代表	1名		

## 6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 無

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加(ジョイントミーティング0名、初任者研修1名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 協議会委員から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 協議会委員から

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

## 7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、紹介等)

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 消費生活センター 社会保険事務所 法テラス)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(広報誌掲載 ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 有(定例の講演会)

3) 地域住民向け啓発研修 : 有(市民公開講座等)

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	確認していない
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	積極的には行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

# 青森市(保:設置済):東北ブロック

相談件数 109件 うち苦情28件、うち相談81件

1. 受付方法 電話(93回) 面談予約有(2回) 面談予約なし(11回) 手紙・Fax(3回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	16件	医療機関等の紹介、案内	24件
コミュニケーションに関すること	20件	医療費(診療報酬等)	3件
医療機関等の施設	6件	医療知識等を問うもの	15件
医療情報の取扱	7件	うち、健康や病気に関すること	9件
うち、カルテ開示	2件	うち、薬品に関すること	6件
うち、セカンドオピニオン	1件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	4件	その他(上記に分類できないもの)	18件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	83件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	11件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	13件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	2件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	1事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有 立入検査 : はい

専用回線 : 無 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 無

相談窓口担当者 : 6名(専任0名、兼任6名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 4名(専任0名、兼任4名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 2名(専任0名、兼任2名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

## 6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 有 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

## 7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有( 広報誌掲載 ホームページ掲載 )

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	積極的には行っていない
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	積極的には行っていない
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	確認していない
相談者と医療機関の話合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	行っていない
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	行っていない

# 青森県 三戸地方(旧八戸※)(二次医療圏):東北ブロック

※平成29年1月1日:八戸市の中核市移行に伴い、八戸保健所は三戸地方保健所に名称変更しました

相談件数 38件 うち苦情20件、うち相談18件

1. 受付方法 電話(31回) 面談予約なし(7回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	10	件	医療機関等の紹介、案内	1	件
コミュニケーションに関すること	12	件	医療費(診療報酬等)	2	件
医療機関等の施設	1	件	医療知識等を問うもの	1	件
医療情報の取扱	3	件	うち、健康や病気に関すること	1	件
うち、カルテ開示	0	件	うち、薬品に関すること	0	件
うち、セカンドオピニオン	1	件	うち、上記以外のもの	0	件
うち、上記以外のもの	2	件	その他(上記に分類できないもの)	8	件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	21	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	3	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	13	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	1	件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0	事例

## 4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無 立入検査 : はい

専用回線 : 無 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 5名(専任0名、兼任5名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 5名(専任0名、兼任5名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有 青森県では県が主催となり県保健所と合同で開催

開催頻度(選択) / 年 協議会の一般公開 : (選択)

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	名	薬剤師会	名	学識経験者	名
歯科医師会	名	弁護士会	名	その他	名
看護協会	名	保健所長	名		
病院団体	名	住民代表	名		

## 6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

## 7. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	積極的には行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

# 青森県 東地方(二次医療圏):東北ブロック

相談件数 13件 うち苦情10件、うち相談3件

1. 受付方法 電話(11回) 面談予約なし(2回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	3件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	4件	医療費(診療報酬等)	0件
医療機関等の施設	1件	医療知識等を問うもの	3件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	3件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	2件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	8件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	1件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	4件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	1事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有 立入検査 : はい

専用回線 : 無 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 2名(専任0名、兼任2名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 2名(専任0名、兼任2名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有 青森県では県が主催となり県保健所と合同で開催

開催頻度(選択) / 年 協議会の一般公開 : (選択)

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	名	薬剤師会	名	学識経験者	名
歯科医師会	名	弁護士会	名	その他	名
看護協会	名	保健所長	名		
病院団体	名	住民代表	名		

## 6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有 相談受付票 : 無 相談事例集作成 : 有

新任担当者に対する勉強会 : 有

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加(ジョイントミーティング0名、初任者研修1名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 有 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

## 7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、紹介等)

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等 意見交換会や連絡会の開催

## 8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	積極的に行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	確認していない
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	行っていない

# 青森県 むつ(二次医療圏):東北ブロック

相談件数 3件 うち苦情3件、うち相談0件

1. 受付方法 電話(2回) 面談予約なし(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	2件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	1件	医療費(診療報酬等)	0件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	0件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	1件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	2件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	1事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有 立入検査 : はい

専用回線 : 無 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 2名(専任0名、兼任2名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 2名(専任0名、兼任2名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有 青森県では県が主催となり県保健所と合同で開催

開催頻度(選択) / 年 協議会の一般公開 : (選択)

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	名	薬剤師会	名	学識経験者	名
歯科医師会	名	弁護士会	名	その他	名
看護協会	名	保健所長	名		
病院団体	名	住民代表	名		

## 6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加(ジョイントミーティング1名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

## 7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、紹介等)

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	医療安全の課題を伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	行っていない
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	行っていない

# 青森県 弘前(二次医療圏):東北ブロック

相談件数 33件 うち苦情9件、うち相談24件

1. 受付方法 電話(24回) 面談予約有(4回) 面談予約なし(5回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	15件	医療機関等の紹介、案内	1件
コミュニケーションに関すること	1件	医療費(診療報酬等)	3件
医療機関等の施設	2件	医療知識等を問うもの	4件
医療情報の取扱	4件	うち、健康や病気に関すること	2件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	2件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	4件	その他(上記に分類できないもの)	3件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	25件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	1件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	6件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	1事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無 立入検査 : はい

専用回線 : 無 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 5名(専任0名、兼任5名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 5名(専任0名、兼任5名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有 青森県では県が主催となり県保健所と合同で開催

開催頻度(選択) / 年 協議会の一般公開 : (選択)

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	名	薬剤師会	名	学識経験者	名
歯科医師会	名	弁護士会	名	その他	名
看護協会	名	保健所長	名		
病院団体	名	住民代表	名		

## 6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 無 相談受付票 : 有 相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加(ジョイントミーティング0名、初任者研修2名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 有 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(行政の一般的なメンタルケアサポート)

## 7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、紹介等)

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 消費生活センター 社会保険事務所 厚生局)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	積極的に行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	積極的に行っている
相談対応で重視する点	医療安全の課題の抽出
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	確認していない
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	積極的には行っていない
患者教育を行っている	状況に応じて行っている
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	行っていない

# 青森県 上十三(二次医療圏):東北ブロック

相談件数 12件 うち苦情7件、うち相談5件

1. 受付方法 電話(11回) 面談予約なし(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	3件	医療機関等の紹介、案内	1件
コミュニケーションに関すること	1件	医療費(診療報酬等)	1件
医療機関等の施設	2件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	4件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	7件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	1件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	4件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有 立入検査 : はい

専用回線 : 無 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 9名(専任0名、兼任9名)

保健師 : 2名(専任0名、兼任2名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 3名(専任0名、兼任3名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 3名(専任0名、兼任3名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 1名(専任0名、兼任1名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有 青森県では県が主催となり県保健所と合同で開催

開催頻度(選択) / 年 協議会の一般公開 : (選択)

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	名	薬剤師会	名	学識経験者	名
歯科医師会	名	弁護士会	名	その他	名
看護協会	名	保健所長	名		
病院団体	名	住民代表	名		

## 6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 無

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

## 7. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、紹介等)

3) 他の行政部署等との連携 : 有(法テラス 厚生局)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等 意見交換会や連絡会の開催 相談事例集等資料の配布

## 8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 有(定例の講演会)

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	積極的に行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	積極的に行っている
相談対応で重視する点	医療安全の課題の抽出
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	積極的には確認していない
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

# 青森県 五所川原(二次医療圏):東北ブロック

相談件数 6件 うち苦情5件、うち相談1件

1. 受付方法 電話(3回) 面談予約なし(3回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	2件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	3件	医療費(診療報酬等)	0件
医療機関等の施設	1件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	0件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	2件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	2件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	3件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	1件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	1事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無 立入検査 : はい

専用回線 : 無 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 2名(専任0名、兼任2名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 2名(専任0名、兼任2名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有 青森県では県が主催となり県保健所と合同で開催

開催頻度(選択) / 年 協議会の一般公開 : (選択)

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	名	薬剤師会	名	学識経験者	名
歯科医師会	名	弁護士会	名	その他	名
看護協会	名	保健所長	名		
病院団体	名	住民代表	名		

## 6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有 相談受付票 : 有 相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加(ジョイントミーティング1名、初任者研修1名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 有 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

## 7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、紹介等)

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	積極的に行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話合いの場を設定する	積極的には行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	積極的には行っていない
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている



# 岩手県(都道府県):東北ブロック

相談件数 446件 うち苦情148件、うち相談298件

1. 受付方法 電話(751回) 面談予約有(42回) 面談予約なし(2回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	57	件	医療機関等の紹介、案内	31	件
コミュニケーションに関すること	45	件	医療費(診療報酬等)	20	件
医療機関等の施設	2	件	医療知識等を問うもの	162	件
医療情報の取扱	6	件	うち、健康や病気に関すること	151	件
うち、カルテ開示	2	件	うち、薬品に関すること	11	件
うち、セカンドオピニオン	4	件	うち、上記以外のもの	0	件
うち、上記以外のもの	0	件	その他(上記に分類できないもの)	12	件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	565	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	217	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	13	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0	件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0	事例

## 4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無 立入検査 : いいえ

専用回線 : 有 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 4名(専任2名、兼任2名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 2名(専任0名、兼任2名)

看護師 : 1名(専任1名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 1名(専任1名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有

開催頻度(1回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 15名 以下内訳

医師会	1名	薬剤師会	1名	学識経験者	0名
歯科医師会	1名	弁護士会	1名	その他	6名
看護協会	1名	保健所長	2名		
病院団体	2名	住民代表	0名		

## 6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加(ジョイントミーティング1名、初任者研修2名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

## 7. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、紹介等)

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 有(定例の講演会)

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	積極的に行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	確認していない
相談者と医療機関の話合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	積極的には行っていない

# 盛岡市(保:設置済):東北ブロック

相談件数 156件 うち苦情57件、うち相談99件

1. 受付方法 電話(145回) 面談予約なし(10回) 手紙・Fax(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	42件	医療機関等の紹介、案内	21件
コミュニケーションに関すること	32件	医療費(診療報酬等)	7件
医療機関等の施設	2件	医療知識等を問うもの	30件
医療情報の取扱	8件	うち、健康や病気に関すること	17件
うち、カルテ開示	2件	うち、薬品に関すること	6件
うち、セカンドオピニオン	2件	うち、上記以外のもの	7件
うち、上記以外のもの	4件	その他(上記に分類できないもの)	14件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	122件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	15件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	19件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有 立入検査 : はい

専用回線 : 有 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 5名(専任1名、兼任4名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 2名(専任0名、兼任2名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 2名(専任0名、兼任2名)

看護師 : 1名(専任1名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : 内容が有意義になれば可能

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

## 6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有 相談受付票 : 有 相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加(ジョイントミーティング0名、初任者研修1名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(課でのミーティング)

## 7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、紹介等)

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 消費生活センター)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等 意見交換会や連絡会

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(広報誌掲載 ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有(医療関係団体や医療機関への公開)

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	積極的に行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	積極的に行っている
相談対応で重視する点	医療安全の課題の抽出
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	医療安全の課題を伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	状況に応じて行っている
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	状況に応じて行っている
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

# 岩手県 県央(二次医療圏):東北ブロック

相談件数 3件 うち苦情1件、うち相談2件

1. 受付方法 電話(3回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	3件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	0件	医療費(診療報酬等)	0件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	0件

3. (1)傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	1件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	2件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

3. (2)年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無 立入検査 : はい

専用回線 : 無 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 2名(専任0名、兼任2名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 2名(専任0名、兼任2名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : 近隣のセンターや関係団体と共同開催なら可能

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有 相談受付票 : 有 相談事例集作成 : 有

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(行政の一般的なメンタルケアサポート)

7. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 有(定例の講演会)

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	積極的に行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	積極的には確認していない
相談者と医療機関の話合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

# 岩手県 中部(二次医療圏):東北ブロック

相談件数 12件 うち苦情9件、うち相談3件

1. 受付方法 電話(9回) 面談予約なし(3回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	3件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	1件	医療費(診療報酬等)	0件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	2件
医療情報の取扱	1件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	1件	うち、薬品に関すること	2件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	5件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	6件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	6件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無 立入検査 : はい

専用回線 : 無 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 5名(専任0名、兼任5名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 1名(専任0名、兼任1名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 3名(専任0名、兼任3名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 1名(専任0名、兼任1名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : 内容が有意義になれば可能

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

## 6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 有

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 有 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

## 7. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	積極的には行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	積極的には行っていない
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	行っていない

# 岩手県 奥州(二次医療圏):東北ブロック

相談件数 7件 うち苦情4件、うち相談3件

1. 受付方法 電話(7回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	2件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	0件	医療費(診療報酬等)	1件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	4件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	1件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	1件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無 立入検査 : はい

専用回線 : 無 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 無

相談窓口担当者 : 1名(専任0名、兼任1名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 有 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	積極的には行っていない
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	積極的に行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

# 岩手県 一関(二次医療圏):東北ブロック

相談件数 16件 うち苦情7件、うち相談9件

1. 受付方法 電話(8回) 面談予約なし(7回) 手紙・Fax(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	5件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	1件	医療費(診療報酬等)	1件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	1件
医療情報の取扱	5件	うち、健康や病気に関すること	1件
うち、カルテ開示	1件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	2件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	2件	その他(上記に分類できないもの)	3件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	10件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	1件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	5件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	1事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無 立入検査 : はい

専用回線 : 無 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 1名(専任0名、兼任1名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : 内容が有意義になれば可能

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

## 6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 無

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 有 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

## 7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(電話帳掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 有(定例の講演会)

3) 地域住民向け啓発研修 : 有(自治会などへの出前講座)

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	積極的に行っている
相談対応で重視する点	医療安全の課題の抽出
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	医療安全の課題を伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	状況に応じて行っている
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

# 岩手県 大船渡(二次医療圏):東北ブロック

相談件数 3件 うち苦情3件、うち相談0件

1. 受付方法 電話(1回) 面談予約なし(2回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	0件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	3件	医療費(診療報酬等)	0件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	0件

## 3. (1)傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	0件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	3件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

## 3. (2)年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無 立入検査 : はい

専用回線 : 無 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 2名(専任0名、兼任2名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 2名(専任0名、兼任2名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

## 6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 有 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

## 7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(ホームページ掲載 電話帳掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 有(定例の講演会)

3) 地域住民向け啓発研修 : 有(自治会などへの出前講座)

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	積極的に行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	積極的に行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	積極的に確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	積極的に行っている
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	積極的に行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

# 岩手県 釜石(二次医療圏):東北ブロック

相談件数 1件 うち苦情0件、うち相談1件

1. 受付方法 電話(1回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	0件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	0件	医療費(診療報酬等)	0件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	1件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	1件	その他(上記に分類できないもの)	0件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	0件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	1件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無 立入検査 : はい

専用回線 : 無 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 1名(専任1名、兼任0名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 1名(専任1名、兼任0名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : 内容が有意義になれば可能

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有 相談受付票 : 有 相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 有 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(行政の一般的なメンタルケアサポート)

7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、紹介等)

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 その他)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 有(定例の講演会)

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	積極的に行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	積極的には行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	積極的に行っている



# 岩手県 宮古(二次医療圏):東北ブロック

相談件数 1件 うち苦情0件、うち相談1件

1. 受付方法 面談予約有(1回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	1件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	0件	医療費(診療報酬等)	0件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	0件

3. (1)傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	1件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	0件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

3. (2)年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無 立入検査 : はい

専用回線 : 無 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 2名(専任0名、兼任2名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 2名(専任0名、兼任2名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : 内容が有意義になれば可能

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 有

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	積極的には行っていない

# 岩手県 久慈(二次医療圏):東北ブロック

相談件数 8件 うち苦情2件、うち相談6件

1. 受付方法 電話(4回) 面談予約なし(4回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	0件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	1件	医療費(診療報酬等)	0件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	1件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	1件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	6件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	0件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	1件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	4件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無 立入検査 : はい

専用回線 : 無 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 2名(専任0名、兼任2名)

保健師 : 1名(専任0名、兼任1名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

## 6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有 相談受付票 : 有 相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 有 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

## 7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、紹介等)

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 消費生活センター)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 有(事例検討会)

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

# 岩手県 二戸(二次医療圏):東北ブロック

相談件数 6件 うち苦情3件、うち相談3件

1. 受付方法 電話(5回) 面談予約なし(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	2件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	1件	医療費(診療報酬等)	0件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	3件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	3件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	0件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	3件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	3件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無 立入検査 : はい

専用回線 : 無 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 1名(専任0名、兼任1名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

## 6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有 相談受付票 : 有 相談事例集作成 : 有

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 有 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(行政の一般的なメンタルケアサポート)

## 7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、紹介等)

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 厚生局)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(ホームページ掲載 パンフレット等)

2) 医療従事者向け研修 : 有(定例の講演会)

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	積極的には行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	積極的には行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

# 宮城県(都道府県):東北ブロック

相談件数 1450件 うち苦情494件、うち相談956件

1. 受付方法 電話(1363回) 面談予約有(19回) 面談予約なし(27回) 電子メール(35回) 手紙・Fax(3回) その他(3回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	256	件	医療機関等の紹介、案内	165	件
コミュニケーションに関すること	158	件	医療費(診療報酬等)	97	件
医療機関等の施設	26	件	医療知識等を問うもの	50	件
医療情報の取扱	24	件	うち、健康や病気に関すること	0	件
うち、カルテ開示	0	件	うち、薬品に関すること	0	件
うち、セカンドオピニオン	0	件	うち、上記以外のもの	50	件
うち、上記以外のもの	24	件	その他(上記に分類できないもの)	674	件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	1,390	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	344	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	125	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0	件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0	事例

## 4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有 立入検査 : はい

専用回線 : 有 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 7名(専任2名、兼任5名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 4名(専任0名、兼任4名)

看護師 : 3名(専任2名、兼任1名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : 内容が有意義になれば可能

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

## 6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有 相談受付票 : 有 相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加(ジョイントミーティング0名、初任者研修1名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

## 7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、紹介等)

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 消費生活センター 法テラス 厚生局)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(ホームページ掲載 パンフレット等)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	積極的に行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	積極的に行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	積極的に行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	確認していない
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	積極的には行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	積極的には行っていない

# 仙台市(保:設置済):東北ブロック

相談件数 1018件 うち苦情172件、うち相談846件

1. 受付方法 電話(976回) 面談予約有(3回) 面談予約なし(19回) 電子メール(20回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	123	件	医療機関等の紹介、案内	220	件
コミュニケーションに関すること	61	件	医療費(診療報酬等)	97	件
医療機関等の施設	8	件	医療知識等を問うもの	452	件
医療情報の取扱	21	件	うち、健康や病気に関すること	399	件
うち、カルテ開示	7	件	うち、薬品に関すること	43	件
うち、セカンドオピニオン	4	件	うち、上記以外のもの	10	件
うち、上記以外のもの	10	件	その他(上記に分類できないもの)	36	件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	864	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	129	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	17	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	8	件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	1	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0	事例

## 4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有 立入検査 : はい

専用回線 : 有 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 4名(専任1名、兼任3名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 3名(専任0名、兼任3名)

看護師 : 1名(専任1名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

## 6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有 相談受付票 : 有 相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加(ジョイントミーティング0名、初任者研修2名、実践研修1名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : その他

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(課でのミーティング)

## 7. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、紹介等 相談事例集等資料の配布)

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 消費生活センター 厚生局 その他)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等 相談事例集等資料の配布

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(広報誌掲載 ホームページ掲載 電話帳掲載 パンフレット等)

2) 医療従事者向け研修 : 有(定例の講演会)

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有(医療関係団体や医療機関への公開)

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	医療安全の課題を伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	積極的には確認していない
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	積極的には行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

# 宮城県 仙南(二次医療圏):東北ブロック

相談件数 24件 うち苦情11件、うち相談13件

1. 受付方法 電話(18回) 面談予約なし(1回) 電子メール(5回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	7件	医療機関等の紹介、案内	4件
コミュニケーションに関すること	5件	医療費(診療報酬等)	1件
医療機関等の施設	1件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	6件

## 3. (1)傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	14件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	10件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	6件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

## 3. (2)年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	1事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無 立入検査 : はい

専用回線 : 無 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 2名(専任0名、兼任2名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 2名(専任0名、兼任2名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

## 6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有 相談受付票 : 有 相談事例集作成 : 有

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

## 7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、紹介等)

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 消費生活センター 社会保険事務所 法テラス 厚生局)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 有(定例の講演会)

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	積極的には行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	積極的には行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	積極的には行っている

# 宮城県 塩釜(二次医療圏):東北ブロック

相談件数 26件 うち苦情12件、うち相談14件

1. 受付方法 電話(23回) 面談予約なし(2回) 電子メール(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	11件	医療機関等の紹介、案内	2件
コミュニケーションに関すること	5件	医療費(診療報酬等)	0件
医療機関等の施設	1件	医療知識等を問うもの	3件
医療情報の取扱	2件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	2件
うち、セカンドオピニオン	1件	うち、上記以外のもの	1件
うち、上記以外のもの	1件	その他(上記に分類できないもの)	2件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	17件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	4件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	13件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有 立入検査 : はい

専用回線 : 無 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 1名(専任0名、兼任1名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

## 6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有 相談受付票 : 有 相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

## 7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	行っていない
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	行っていない
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	行っていない

# 宮城県 岩沼(二次医療圏):東北ブロック

相談件数 9件 うち苦情1件、うち相談8件

1. 受付方法 電話(9回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	1件	医療機関等の紹介、案内	4件
コミュニケーションに関すること	1件	医療費(診療報酬等)	0件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	3件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	8件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	1件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	0件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有 立入検査 : はい

専用回線 : 無 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 3名(専任0名、兼任3名)

保健師 : 1名(専任0名、兼任1名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 1名(専任0名、兼任1名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 無

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	医療安全の課題を伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	確認していない
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	積極的には行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている



# 宮城県 黒川(二次医療圏):東北ブロック

相談件数 4件 うち苦情2件、うち相談2件

1. 受付方法 電話(3回) 面談予約なし(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	0件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	0件	医療費(診療報酬等)	1件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	2件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	1件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	1件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	1件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	2件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	1件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	1件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無 立入検査 : はい

専用回線 : 無 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 1名(専任0名、兼任1名)

保健師 : 1名(専任0名、兼任1名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : 近隣のセンターや関係団体と共同開催なら可能

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

## 6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

## 7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、紹介等)

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	医療安全の課題の抽出
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	積極的には行っていない

# 宮城県 大崎(二次医療圏):東北ブロック

相談件数 38件 うち苦情15件、うち相談23件

1. 受付方法 電話(30回) 面談予約有(2回) 面談予約なし(6回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	7件	医療機関等の紹介、案内	8件
コミュニケーションに関すること	15件	医療費(診療報酬等)	0件
医療機関等の施設	2件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	6件

## 3. (1)傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	23件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	7件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	8件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

## 3. (2)年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	1事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有 立入検査 : はい

専用回線 : 無 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 2名(専任0名、兼任2名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 2名(専任0名、兼任2名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

## 6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 有

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

## 7. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	積極的には行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	積極的には行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	積極的には行っていない

# 宮城県 栗原(二次医療圏):東北ブロック

相談件数 10件 うち苦情7件、うち相談3件

1. 受付方法 電話(6回) 面談予約なし(3回) 手紙・Fax(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	2件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	3件	医療費(診療報酬等)	1件
医療機関等の施設	2件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	2件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	6件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	1件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	3件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無 立入検査 : はい

専用回線 : 無 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 無

相談窓口担当者 : 1名(専任0名、兼任1名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

## 6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 無

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

## 7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有( )

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有( その他 )

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有( ホームページ掲載 その他)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	積極的には行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	積極的には行っていない
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	行っていない

# 宮城県 登米(二次医療圏):東北ブロック

相談件数 7件 うち苦情3件、うち相談4件

1. 受付方法 電話(5回) 面談予約なし(1回) 電子メール(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	0件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	4件	医療費(診療報酬等)	2件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	1件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	4件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	1件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	2件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無 立入検査 : はい

専用回線 : 無 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 無

相談窓口担当者 : 2名(専任0名、兼任2名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 2名(専任0名、兼任2名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : 近隣のセンターや関係団体と共同開催なら可能

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

## 6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 有

新任担当者に対する勉強会 : 有

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

看護師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(行政の一般的なメンタルケアサポート)

## 7. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(その他)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等 意見交換会や連絡会 相談事例集等資料の配布

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	積極的には行っていない
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	積極的には確認していない
相談者と医療機関の話合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	積極的には行っていない
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	積極的には行っていない

# 宮城県 石巻(二次医療圏):東北ブロック

相談件数 20件 うち苦情13件、うち相談7件

1. 受付方法 電話(19回) 面談予約なし(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	3件	医療機関等の紹介、案内	2件
コミュニケーションに関すること	3件	医療費(診療報酬等)	4件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	8件

## 3. (1)傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	8件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	3件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	9件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

## 3. (2)年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無 立入検査 : はい

専用回線 : 無 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 無

相談窓口担当者 : 2名(専任0名、兼任2名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 2名(専任0名、兼任2名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : 内容が有意義になれば可能

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

## 6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有 相談受付票 : 有 相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 有 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

## 7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(法テラス)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	積極的には行っていない
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	状況に応じて行っている
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	積極的には行っていない
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	積極的には行っていない

# 宮城県 気仙沼(二次医療圏):東北ブロック

相談件数 6件 うち苦情5件、うち相談1件

1. 受付方法 電話(6回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	4件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	0件	医療費(診療報酬等)	0件
医療機関等の施設	1件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	1件

3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	3件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	1件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	2件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有 立入検査 : はい

専用回線 : 無 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 無

相談窓口担当者 : 3名(専任0名、兼任3名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 3名(専任0名、兼任3名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有 相談受付票 : 有 相談事例集作成 : 有

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	確認していない
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

# 秋田県(都道府県):東北ブロック

相談件数 319件 うち苦情105件、うち相談214件

1. 受付方法 電話(302回) 面談予約有(3回) 面談予約なし(10回) 電子メール(4回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	86	件	医療機関等の紹介、案内	22	件
コミュニケーションに関すること	35	件	医療費(診療報酬等)	22	件
医療機関等の施設	12	件	医療知識等を問うもの	115	件
医療情報の取扱	6	件	うち、健康や病気に関すること	89	件
うち、カルテ開示	0	件	うち、薬品に関すること	26	件
うち、セカンドオピニオン	5	件	うち、上記以外のもの	0	件
うち、上記以外のもの	1	件	その他(上記に分類できないもの)	21	件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	191	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	67	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	52	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0	件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0	事例

## 4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無 立入検査 : いいえ

専用回線 : 有 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 2名(専任1名、兼任1名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 1名(専任0名、兼任1名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 1名(専任1名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : 内容が有意義になれば可能

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

## 6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加(ジョイントミーティング1名、初任者研修1名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

## 7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 無

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(ホームページ掲載 その他)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有(医療関係団体や医療機関への公開)

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	積極的には行っていない
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	確認していない
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	行っていない
患者教育を行っている	積極的には行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	積極的には行っていない

# 秋田市(保:設置済):東北ブロック

相談件数 185件 うち苦情51件、うち相談134件

1. 受付方法 電話(176回) 面談予約有(5回) 面談予約なし(4回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	31件	医療機関等の紹介、案内	21件
コミュニケーションに関すること	12件	医療費(診療報酬等)	10件
医療機関等の施設	3件	医療知識等を問うもの	71件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	65件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	6件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	37件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	138件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	30件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	13件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	2件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有 立入検査 : はい

専用回線 : 有 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 4名(専任1名、兼任3名)

保健師 : 1名(専任0名、兼任1名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 1名(専任0名、兼任1名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 1名(専任1名、兼任0名) 技師等 : 1名(専任0名、兼任1名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

## 6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有 相談受付票 : 有 相談事例集作成 : 有

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加(ジョイントミーティング0名、初任者研修1名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

## 7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等 相談事例集等資料の配布)

2) 医療関係団体との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、紹介等 相談事例集等資料の配布)

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 厚生局)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等 相談事例集等資料の配布

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等 相談事例集等資料の配布

## 8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(広報誌掲載 ホームページ掲載 電話帳掲載 パンフレット等)

2) 医療従事者向け研修 : 有(定例の講演会 事例検討会)

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有(住民向け一般公開 医療関係団体や医療機関への公開)

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	確認していない
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	積極的には行っていない
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	積極的には行っていない



# 山形県(都道府県):東北ブロック

相談件数 399件 うち苦情201件、うち相談198件

1. 受付方法 電話(392回) 面談予約有(2回) 電子メール(5回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	153	件	医療機関等の紹介、案内	24	件
コミュニケーションに関すること	58	件	医療費(診療報酬等)	50	件
医療機関等の施設	4	件	医療知識等を問うもの	67	件
医療情報の取扱	6	件	うち、健康や病気に関すること	38	件
うち、カルテ開示	3	件	うち、薬品に関すること	4	件
うち、セカンドオピニオン	0	件	うち、上記以外のもの	25	件
うち、上記以外のもの	3	件	その他(上記に分類できないもの)	37	件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	268	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	83	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	48	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0	件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0	事例

## 4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有 立入検査 : はい

専用回線 : 有 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 無

相談窓口担当者 : 5名(専任4名、兼任1名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 4名(専任4名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : 内容が有意義になれば可能

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

## 6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 無 相談受付票 : 有 相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 有

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加(ジョイントミーティング0名、初任者研修3名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 有 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

## 7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、紹介等 相談事例集等資料の配布)

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 消費生活センター 社会保険事務所 法テラス 厚生局)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有(医療関係団体や医療機関への公開)

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	積極的には確認していない
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	積極的には行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	状況に応じて行っている
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

# 福島県(都道府県):東北ブロック

相談件数 363件 うち苦情143件、うち相談220件

1. 受付方法 電話(337回) 面談予約有(6回) 面談予約なし(10回) 電子メール(10回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	87	件	医療機関等の紹介、案内	38	件
コミュニケーションに関すること	48	件	医療費(診療報酬等)	22	件
医療機関等の施設	0	件	医療知識等を問うもの	68	件
医療情報の取扱	37	件	うち、健康や病気に関すること	53	件
うち、カルテ開示	4	件	うち、薬品に関すること	6	件
うち、セカンドオピニオン	2	件	うち、上記以外のもの	9	件
うち、上記以外のもの	31	件	その他(上記に分類できないもの)	63	件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	278	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	46	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	41	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	11	件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	1	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0	事例

## 4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有 立入検査 : いいえ

専用回線 : 有 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 2名(専任1名、兼任1名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 1名(専任0名、兼任1名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 1名(専任1名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有 協議会は必要に応じて開催

開催頻度(選択) / 年 協議会の一般公開 : (選択)

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	名	薬剤師会	名	学識経験者	名
歯科医師会	名	弁護士会	名	その他	名
看護協会	名	保健所長	名		
病院団体	名	住民代表	名		

## 6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 有

新任担当者に対する勉強会 : 有

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修1名)

休職・退職時の代替要員確保 : 有 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

## 7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、紹介等)

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 消費生活センター 法テラス 厚生局 その他)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(ホームページ掲載 電話帳掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有(住民向け一般公開)

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	積極的に行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	積極的には行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	状況に応じて行っている
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

# 郡山市(保:設置済):東北ブロック

相談件数 417件 うち苦情157件、うち相談260件

1. 受付方法 電話(349回) 面談予約有(11回) 面談予約なし(43回) 電子メール(12回) その他(2回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	136	件	医療機関等の紹介、案内	75	件
コミュニケーションに関すること	54	件	医療費(診療報酬等)	32	件
医療機関等の施設	1	件	医療知識等を問うもの	78	件
医療情報の取扱	17	件	うち、健康や病気に関すること	35	件
うち、カルテ開示	3	件	うち、薬品に関すること	9	件
うち、セカンドオピニオン	2	件	うち、上記以外のもの	34	件
うち、上記以外のもの	12	件	その他(上記に分類できないもの)	24	件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	317	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	54	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	57	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	7	件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	3	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	1	事例

## 4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有 立入検査 : はい

専用回線 : 有 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 6名(専任1名、兼任5名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 3名(専任0名、兼任3名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 2名(専任0名、兼任2名)

看護師 : 1名(専任1名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有

開催頻度(1回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 5名 以下内訳

医師会	1名	薬剤師会	1名	学識経験者	0名
歯科医師会	1名	弁護士会	1名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	1名		

## 6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 有

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加(ジョイントミーティング1名、初任者研修1名、実践研修1名)

休職・退職時の代替要員確保 : 有 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 協議会委員から

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(その他(上記以外の方法))

## 7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等 意見交換会や連絡会)

2) 医療関係団体との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、紹介等)

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 消費生活センター)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(広報誌掲載 ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 有(自治会などへの出前講座)

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	積極的には確認していない
相談者と医療機関の話合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	状況に応じて行っている
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	行っていない

# いわき市(保:設置済):東北ブロック

相談件数 306件 うち苦情106件、うち相談200件

1. 受付方法 電話(275回) 面談予約有(2回) 面談予約なし(24回) 手紙・Fax(4回) その他(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	70件	医療機関等の紹介、案内	90件
コミュニケーションに関すること	57件	医療費(診療報酬等)	14件
医療機関等の施設	3件	医療知識等を問うもの	45件
医療情報の取扱	8件	うち、健康や病気に関すること	12件
うち、カルテ開示	1件	うち、薬品に関すること	7件
うち、セカンドオピニオン	1件	うち、上記以外のもの	26件
うち、上記以外のもの	6件	その他(上記に分類できないもの)	19件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	246件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	40件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	54件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	2件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	1事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有 立入検査 : はい

専用回線 : 有 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 7名(専任0名、兼任7名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 4名(専任0名、兼任4名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 2名(専任0名、兼任2名)

看護師 : 1名(専任0名、兼任1名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有

開催頻度(2回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 5名 以下内訳

医師会	1名	薬剤師会	1名	学識経験者	0名
歯科医師会	1名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	1名	住民代表	1名		

## 6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 無 相談受付票 : 有 相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加(ジョイントミーティング0名、初任者研修2名、実践研修1名)

休職・退職時の代替要員確保 : 有 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(行政の一般的なメンタルケアサポート)

## 7. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、紹介等 意見交換会や連絡会)

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 消費生活センター 社会保険事務所 法テラス 厚生局)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(広報誌掲載 ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 有(定例の講演会)

3) 地域住民向け啓発研修 : 有(自治会などへの出前講座)

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有(医療関係団体や医療機関への公開)

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	積極的には確認していない
相談者と医療機関の話合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	状況に応じて行っている
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

# 福島県 県北(二次医療圏):東北ブロック

相談件数 45件 うち苦情28件、うち相談17件

1. 受付方法 電話(32回) 面談予約有(2回) 面談予約なし(11回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	27	件	医療機関等の紹介、案内	1	件
コミュニケーションに関すること	9	件	医療費(診療報酬等)	2	件
医療機関等の施設	3	件	医療知識等を問うもの	0	件
医療情報の取扱	3	件	うち、健康や病気に関すること	0	件
うち、カルテ開示	1	件	うち、薬品に関すること	0	件
うち、セカンドオピニオン	0	件	うち、上記以外のもの	0	件
うち、上記以外のもの	2	件	その他(上記に分類できないもの)	0	件

## 3. (1)傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	33	件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	5	件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	5	件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	2	件

## 3. (2)年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	2	事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0	事例

## 4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有 立入検査 : はい

専用回線 : 無 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 5名(専任0名、兼任5名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 5名(専任0名、兼任5名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : 委員の候補者がいれば開催可能

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

## 6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 無 相談受付票 : 有 相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

## 7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、紹介等)

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 厚生局)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 無

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有(住民向け一般公開 医療関係団体や医療機関への公開)

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	積極的に行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	積極的に行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	医療安全の課題を伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話合いの場を設定する	積極的には行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	積極的に行っている

# 福島県 県中(二次医療圏):東北ブロック

相談件数 16件 うち苦情8件、うち相談8件

1. 受付方法 電話(9回) 面談予約有(1回) 面談予約なし(6回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	8件	医療機関等の紹介、案内	1件
コミュニケーションに関すること	4件	医療費(診療報酬等)	0件
医療機関等の施設	1件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	2件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	1件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	1件	その他(上記に分類できないもの)	0件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	7件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	1件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	6件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	1事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無 立入検査 : はい

専用回線 : 無 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 5名(専任0名、兼任5名)

保健師 : 2名(専任0名、兼任2名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 3名(専任0名、兼任3名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

## 6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 無

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

## 7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 有( )

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	積極的に行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	積極的に行っている
相談対応で重視する点	医療安全の課題の抽出
相談者の状況を医療機関に情報提供する	積極的に行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている

# 福島県 県南(二次医療圏):東北ブロック

相談件数 14件 うち苦情14件、うち相談0件

1. 受付方法 電話(14回)

2. 受付内容

医療行為・医療内容	6件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	7件	医療費(診療報酬等)	1件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	0件

3. (1)傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	12件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	1件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	3件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	3件

3. (2)年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	3事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 有 立入検査 : はい

専用回線 : 無 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 1名(専任0名、兼任1名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 0名(専任0名、兼任0名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 1名(専任0名、兼任1名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 有

開催頻度(2回/年) 協議会の一般公開 : 有

協議会委員 : 9名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	1名		
病院団体	8名	住民代表	0名		

6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 有 相談受付票 : 有 相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修1名)

休職・退職時の代替要員確保 : 有 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等 意見交換会や連絡会 相談事例集等資料の配布)

2) 医療関係団体との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、紹介等 意見交換会や連絡会)

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署 厚生局)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(広報誌掲載 ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 有(定例の講演会)

3) 地域住民向け啓発研修 : 有(自治会などへの出前講座)

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有(医療関係団体や医療機関への公開)

9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	積極的に行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	積極的に行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	医療安全の課題を伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	積極的には行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	状況に応じて行っている
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	積極的に行っている

# 福島県 会津(二次医療圏):東北ブロック

相談件数 16件 うち苦情10件、うち相談6件

1. 受付方法 電話(13回) 面談予約なし(2回) 手紙・Fax(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	7件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	9件	医療費(診療報酬等)	0件
医療機関等の施設	2件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	1件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	1件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	0件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	9件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	1件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	8件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	1件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無 立入検査 : はい

専用回線 : 無 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 4名(専任0名、兼任4名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 4名(専任0名、兼任4名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

## 6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 無 相談受付票 : 有 相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加(ジョイントミーティング0名、初任者研修1名、実践研修1名)

休職・退職時の代替要員確保 : 有 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

## 7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、紹介等)

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 有(定例の講演会)

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	状況に応じて行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	積極的には行っていない
患者教育を行っている	積極的には行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	状況に応じて行っている



# 福島県 南会津(二次医療圏):東北ブロック

相談件数 2件 うち苦情2件、うち相談0件

1. 受付方法 電話(1回) 面談予約なし(1回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	1件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	1件	医療費(診療報酬等)	0件
医療機関等の施設	0件	医療知識等を問うもの	0件
医療情報の取扱	0件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	0件
うち、セカンドオピニオン	0件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	0件	その他(上記に分類できないもの)	0件

## 3. (1) 傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	1件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	1件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

## 3. (2) 年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無 立入検査 : はい

専用回線 : 無 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 3名(専任0名、兼任3名)

保健師 : 2名(専任0名、兼任2名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 1名(専任0名、兼任1名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 0名(専任0名、兼任0名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

## 6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 無

相談受付票 : 有

相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 無

医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 無

## 7. H28年度他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 無

i) 実施している内容 : 無

## 8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 無

2) 医療従事者向け研修 : 有(定例の講演会)

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 無

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	行っていない
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	行っていない
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	積極的に行っている

# 福島県 相双(二次医療圏):東北ブロック

相談件数 12件 うち苦情7件、うち相談5件

1. 受付方法 電話(10回) 面談予約なし(2回)

## 2. 受付内容

医療行為・医療内容	4件	医療機関等の紹介、案内	0件
コミュニケーションに関すること	1件	医療費(診療報酬等)	0件
医療機関等の施設	1件	医療知識等を問うもの	1件
医療情報の取扱	5件	うち、健康や病気に関すること	0件
うち、カルテ開示	0件	うち、薬品に関すること	1件
うち、セカンドオピニオン	1件	うち、上記以外のもの	0件
うち、上記以外のもの	4件	その他(上記に分類できないもの)	0件

## 3. (1)傾聴後の対応

相談者の問題点整理の援助・相談者への説明・情報提供(※医療機関等の案内を含む)・助言を行った	4件
相談者に他課や関係機関等を紹介した、又は紹介予定(※医療機関等の案内は含まない。)	0件
苦情・相談対象の医療機関等へ何らかの連絡(情報提供・調整・助言等)をした、又は連絡する予定	4件
立入検査を行う部署や担当者に引継いだ、又は引継ぐ予定	0件

## 3. (2)年間の傾向

対象である医療機関等への立ち入り検査に結びついた事例(※概数)	0事例
医療事故調査制度や医療事故調査・支援センター(※平成27年10月より開始)に関連した事例(※概数)	0事例

## 4. H28年度の相談窓口の体制

センター業務の一部(研修や相談)の外部委託 : 無

センター運営要綱 : 無 立入検査 : はい

専用回線 : 無 相談者のプライバシーが確保される相談ブースや個室の有無 : 有

相談窓口担当者 : 4名(専任0名、兼任4名)

保健師 : 0名(専任0名、兼任0名) 医師・歯科医師 : 0名(専任0名、兼任0名) 薬剤師 : 2名(専任0名、兼任2名)

助産師 : 0名(専任0名、兼任0名) 社会福祉士等福祉職 : 0名(専任0名、兼任0名) 事務・行政官 : 0名(専任0名、兼任0名)

看護師 : 0名(専任0名、兼任0名) 技師等 : 2名(専任0名、兼任2名) その他 : 0名(専任0名、兼任0名)

## 5. H28年度の医療安全推進協議会について

協議会の設置 : 無 開催するために必要な事柄 : その他

開催頻度(0回/年) 協議会の一般公開 : 無

協議会委員 : 0名 以下内訳

医師会	0名	薬剤師会	0名	学識経験者	0名
歯科医師会	0名	弁護士会	0名	その他	0名
看護協会	0名	保健所長	0名		
病院団体	0名	住民代表	0名		

## 6. H28年度の相談窓口支援体制

相談対応マニュアル(相談業務の手引き) : 無 相談受付票 : 有 相談事例集作成 : 無

新任担当者に対する勉強会 : 無

医療安全支援センター総合支援事業開催の研修会等への参加(ジョイントミーティング0名、初任者研修0名、実践研修0名)

休職・退職時の代替要員確保 : 有 医師による相談職員へのアドバイザー機能 : 課内等職場の医師から

弁護士による相談職員へのアドバイザー機能 : 無

相談職員へのメンタルヘルスケア : 有(行政の一般的なメンタルケアサポート)

## 7. H28年度その他機関との連携体制

1) 医療機関との連携 : 有(相談事例に対する情報提供、指導、立入調査等)

2) 医療関係団体との連携 : 無

3) 他の行政部署等との連携 : 有(他課の専門部署)

i) 実施している内容 : 相談事例に対する情報提供、紹介等

4) 他の医療安全支援センターとの連携 : 有

i) 実施している内容 : 個々の相談事例に対する情報提供、紹介等

## 8. H28年度の地域における医療の質向上のための取り組み

1) 相談窓口の周知 : 有(ホームページ掲載)

2) 医療従事者向け研修 : 有(定例の講演会)

3) 地域住民向け啓発研修 : 無

4) 相談件数や相談傾向などの統計情報の公開 : 有(住民向け一般公開)

## 9. センターの対応方針

医療法等に関わる相談者からの情報の取得	状況に応じて行っている
医療法等に関わる情報の立ち入り部署との共有	積極的に行っている
相談対応で重視する点	対話促進
相談者の状況を医療機関に情報提供する	状況に応じて行っている
医療機関に情報提供する際の伝え方	相談者の意向をそのまま伝える
問題解決が図れたか医療機関や相談者に確認する	状況に応じて確認している
相談者と医療機関の話し合いの場を設定する	行っていない
精神疾患が疑われる方からの病気や生活の相談	状況に応じて行っている
患者教育を行っている	行っていない
医療機関等への医療の質安全に関する啓発	積極的に行っている